

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“LAS HABILIDADES BLANDAS Y EL CLIMA LABORAL DE LA  
MUNICIPALIDAD DE LOS OLIVOS, AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Ali Uriel Flores Pimentel

Asesor:

Mg. William Moisés Cruzado Pérez

Lima - Perú

2021



## **Tabla de contenidos**

<b>ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS</b>	2
<b>ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS</b>	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
<b>CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN</b>	10
<b>CAPÍTULO II: METODOLOGÍA</b>	25
<b>CAPÍTULO III: RESULTADOS</b>	30
<b>CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES</b>	47
REFERENCIAS	57
ANEXOS	61

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la población por órganos.....	26
Tabla 2. Matriz de Operacionalización.....	28
Tabla 3. Alfa de Cronbach del Cuestionario de Habilidades Blandas y Clima Laboral .....	30
Tabla 4. Distribución de la Variable Habilidades Blandas.....	31
Tabla 5. Distribución de los encuestados según la Dimensión Proactividad .....	32
Tabla 6. Distribución de los encuestados según la Dimensión Trabajo Bajo Presión.....	33
Tabla 7. Distribución de los encuestados según la Dimensión Responsabilidad Social Personal .....	34
Tabla 8. Distribución de los encuestados según la Dimensión Trabajo en Equipo.....	35
Tabla 9. Distribución de los encuestados según la Dimensión Comunicación .....	36
Tabla 10. . Distribución de los encuestados según la Variable Clima Laboral .....	37
Tabla 11. Distribución de los encuestado según la Dimensión Comunicación Interpersonal .....	38
Tabla 12. Distribución de los encuestado según la Dimensión Autonomía en la Toma de Decisiones.....	39
Tabla 13. Distribución de los encuestado según la Dimensión Motivación Laboral .....	40
Tabla 14. Correlación de Hipótesis General.....	41
Tabla 15. Correlación de Hipótesis Específica 1 .....	42
Tabla 16. Correlación de Hipótesis Específica 2.....	43
Tabla 17. Correlación de Hipótesis Específica 3.....	44
Tabla 18. Correlación de Hipótesis Específica 4.....	45
Tabla 19. Correlación de Hipótesis Específica 5.....	46
Tabla 20. Matriz de consistencia .....	54

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentajes de la Variable 1 Habilidades Blandas .....	31
Figura 2. Porcentajes de la Dimensión Proactividad .....	32
Figura 3. Porcentajes de la Dimensión Trabajo bajo Presión .....	33
Figura 4. Porcentajes de la Dimensión Responsabilidad Social Personal .....	34
Figura 5. Porcentajes de la Dimensión Trabajo en Equipo .....	35
Figura 6. Porcentajes de la Dimensión Comunicación .....	36
Figura 7. Porcentajes de la Variable 2 Clima Laboral .....	37
Figura 8. Porcentajes de la Dimensión Comunicación Interpersonal .....	38
Figura 9. Porcentajes de la Dimensión Toma de Decisiones .....	39
Figura 10. Porcentajes de la Dimensión Motivación Laboral .....	40

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo principal si existe relación entre las habilidades blandas y el clima laboral de la Municipalidad de Los Olivos- 2019, para lo cual se consideró una clasificación metodología que obedece a un estudio de enfoque cuantitativo, alcance explicativo, nivel básico y diseño no experimental de corte transversal. Asimismo, a través de un muestreo probabilístico aleatorio simple se pudo obtener una muestra igual a 267 colaboradores a la cual se le aplicó un cuestionario con 28 items. Se consideraron 3 fases en la presentación de resultados las cuales fueron: el análisis de confiabilidad, análisis descriptivo y análisis inferencial; dándose este último a través de la prueba no paramétrica Rho de Spearman. Finalmente se pudo concluir en que existe una relación entre las Habilidades Blandas y el Clima Laboral de la Municipalidad estudiada, representado por un coeficiente de correlación igual a 0.371.

**Palabras clave:** Habilidades Blandas, Clima Laboral, Proactividad, Trabajo Bajo Presión, Responsabilidad social, Trabajo en Equipo, Comunicación. Autonomía, Toma de Decisiones, Motivación.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales**

## REFERENCIAS

- Arroyo, R. (2012). *Habilidades gerenciales, desarrollo de destrezas, competencias y actitud*. (Vols. Disponible: <https://books.google.com.pe/books?id=uQqlAQAAQBAJ&pg=PA35&dq=habilidades+blandas&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiuj7Gur9XhAhWjdN8KHe3fDpsQ6AEINjAD#v=onepage&q=habilidades%20blandas&f=false>). Bogota: ECOE Ediciones.
- Barreto, J., & Izquierdo, C. (2017). *La importancia del Coaching en el desarrollo de las habilidades blandas del personal de la empresa Marcimex en la ciudad de Trujillo año 2016*. Trujillo, Perú: (Tesis de Licenciatura) Universidad Privada Antenor Orrego.
- Bless, K. (15 de 01 de 2018). Habilidades blandas: ¿qué necesitan los jóvenes para tener éxito dentro de las empresas? (D. <https://gestion.pe/tendencias/habilidades-blandas-necesitan-jovenes-exito-empresas-224917>, Ed.) pág. p.1.
- Bordas , M. (2016). *Gestion estrategica del clima laboral*. (D. <https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=clima+laboral&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwikvcfwoNjhAhVPSN8KHVBLCqwQ6AEIJzAA#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false>, Ed.) España: Publicaciones Uned.
- Carbonell, A. (21 de 09 de 2018). Estudio de Harvard sobre Habilidades blandas para profesionales. (D. <http://blog.lasleyesdelexito.com/estudio-de-harvard-habilidades-blandas-profesionales/>, Ed.) Lima, Lima, Perú.
- Carrasco, W. (2018). *Clima organizacional y desarrollo de habilidades sociales de los docentes del Centro de Educación Básica Alternativa "Inca Garcilaso de la Vega"- Cusco*. Cusco: Universidad César Vallejo.
- Clarencia, M. (2018). *Habilidades blandas para mejorar la interacción en el aula en docentes de la institución educativa "Ricardo Palma" de Acopampa, Carhuaz- 2017*. Peru: (Tesis de Doctorado) Universidad Cesar Vallejo.
- Fiszbein, A., Cumsille, B., & Cosentino, C. (2016). *El desafío del desarrollo de habilidades en América Latina*:. Washington, Disponible: <https://www.mathematica-mpr.com/-/media/publications/pdfs/international/2016/skillsdevchallengespanishversion.pdf?la=en>: Diálogo Interamericano y Mathematica Policy Research.
- Franco, L. (2018). *Las habilidades blandas de los colaboradores y el clima organizacional en la Ugel N° 02 de la esperanza Trujillo 2018*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Gabel, R., Yamada, G., & Dolan, S. (2016). Lo que vale el trabajo en el sector público: estudio exploratorio del significado de los valores organizacionales en el sector público en Perú. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 83-90. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2313/231328684006.pdf>
- Gan, F., & Triginè, J. (2012). *Clima Laboral*. (D. <https://books.google.com.pe/books?id=bSSMoQ-2pwIC&printsec=frontcover&dq=clima+laboral&hl=es->

- 419&sa=X&ved=0ahUKEwikvcfwoNjhAhVPSN8KHVBLCqwQ6AEILTAB#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false, Ed.) Edicioens Diaz de Santos.
- Garza, J. (12 de 07 de 2018). Débiles habilidades blandas alejan a ticos de multinacionales. Costa Rica.
- Gonzáles, J., Ramírez, R., Terán, N., & Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Revista Ciencia Latina*, 1157-1170.
- González, Y. (2019). Competencias laborales y clima organizacional como predictores del desempeño organizacional en una institución de educación superior privada. *Revista de Ciencia Administrativa*, 8-16.
- Grados, A. (3 de 10 de 2016). *Andina*. Recuperado el 16 de 04 de 19, de Disponible: <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-plantea-desarrollar-habilidades-blandas-para-mejorar-empleabilidad-633666.aspx>
- Granda, G. (2018). *Habilidades blandas aplicadas en el servicio al cliente como fuente de ventaja competitiva de las empresas del sector de comercialización de electrodomésticos*. Ecuador: (Tesis de Licenciatura). Universidad Andina Simon Bolivar.
- Mejía, C., Herrera, J., & Zambrano, S. (2019). Competencias gerenciales en el clima organizacional de las empresas del sector de calzado . *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 129-157.
- Mendivil, V. (2017). *La competencia laboral y el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la UGEL 04 -comas 2015*. Lima: Universidad César Vallejo. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16118/Tello\\_MV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16118/Tello_MV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Moreno, J. (2017). *Clima Organizacional en una empresa del Estado*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/16206/Pe%C3%B1a%20Salas%20Emilcer%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Munera, I. (09 de 09 de 2018). El reinado de las 'habilidades blandas' en el mercado laboral: empatía, flexibilidad, trabajo en equipo. (D. <https://www.elmundo.es/economia/2018/09/09/5b92b61d22601dbd6b8b4592.html>, Ed.) España, España, España.
- Pedraza, N., & Bernal, I. (2017). El clima organizacional en el sector público y empresarial desde la percepción de su capital humano. *Revista Espacios*, 16-29. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n13/a18v39n13p16.pdf>
- PQS. (2020). *¿Cómo desarrollar habilidades blandas en tiempos de pandemia?* Obtenido de <https://pqs.pe/actualidad/como-desarrollar-habilidades-blandas-en-tiempos-de-pandemia/>
- Pumacayo, R. (2018). *Habilidades blandas y su relación con el clima organizacional de los docentes en la institución educativa Politécnico Rafael Loayza Guevara, Arequipa, 2018*. Arequipa: UNSA.



- Quispe, M. (2015). *Responsabilidad social empresarial y satisfacción laboral de los colaboradores del hipermercado tottus s.a. pacasmayo: 2015*. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Ramos, H. (Disponible: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81624969004.pdf> de 2012). Propuesta de un modelo de gestión para mejorar la dirección municipal de La provincia de Otuzco. *Industrial Data*, pp. 35-44.
- Rodríguez, G., & García, J. (2018). Clima laboral del personal administrativo en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Tosagua. *Uniandes EPISTEME*, 249-262.
- Sánchez, C. (2017). Trabajo bajo presión como estrategia de motivación para las organizaciones en Colombia.
- Silva, J. (2016). *Brecha porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de relaciones industriales y las requeridas por empresas de Yanahuara Arequipa, 2016*. Arequipa, Peru: (Tesis de Licenciatura) Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Sodexo. (2020). *10 habilidades profesionales para 2020*. Obtenido de <https://www.sodexo.es/blog/10-habilidades-profesionales-para-2020/>
- Sotomayor, L. (2017). *Competencias directivas y clima organizacional en instituciones educativas del distrito el Agustino – 2015*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Tito, M. (Disponible: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5920579> de 2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. *Revista Innova Research Journal*, pp. 59-76.
- Universidad ESAN. (2020). *Habilidades blandas más demandadas post pandemia*. Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/11/habilidades-blandas-mas-demandadas-post-pandemia/>
- Vargas, F., & Carzoglio, L. (Disponible: [https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file\\_publicacion/brechahabilidades\\_cinterfor2017\\_seg\\_0.pdf](https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/brechahabilidades_cinterfor2017_seg_0.pdf) de 2017). La brecha de habilidades para el trabajo en America Latina: Revision y analisis en la region. *Revista Organizacion Internacional del Trabajo*, pp. 1-26.
- Vasquez, J. (2016). *El clima laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Ciudad Eten, 2016*. Etén: Universidad Privada Juan Mejía Baca.
- Vera, F. (Disponibles: <http://revistas.ugm.cl/index.php/rakad/article/view/137> de 2016). Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado. *Revista Akademeia*, pp. 53-73.
- Xina, M. (2018). *Como mejorar tus proyectos colaborativos (Strengthening Collaborative)*. (Disponible: <https://books.google.com.pe/books?id=gEJgDwAAQBAJ&pg=PA25&dq=habilidades+blandas&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwi\_3NuWn9jhAhXSJt8KHbDGDxcQ6AEITTAH#v=onepage&q=habilidades%20blandas&f=false, Ed.) Publishing Group.